

المحاضرة الأولى: مفاهيم عامة حول التطور التاريخي لمؤسسات الضيافة وأنواع مؤسسات الإقامة

المؤقتة وتعريف الفندق والمنتجع

أولاً: التطور التاريخي لمؤسسات الإقامة والمبيت وصولاً للفنادق

المرحلة الأولى: الفترة القديمة

الكثير من المؤرخين يرجعون ظهور مؤسسات الضيافة الأولى إلى الفترة القديمة. حيث أنه في شريعة حامورABI ملك بابل تمت الإشارة إلى وظيفة الحانات التي كانت سائدة في ذلك الوقت. كما أن الحانات عند الإغريق القدماء خصصت لكي يتوقف المسافرين عندها للراحة وكانوا يتلقون فيها على الأغلب خدمات الطعام والشراب فقط.

ولكن تطور التجارة والرحلات الطويلة المرتبطة بها أدت لظهور الحاجة إلى مؤسسات ليس لتقديم الطعام فحسب وإنما أيضاً للمبيت. هذا الوضع قاد إلى ظهور مؤسسات من نوع آخر وهي (النزل).

أكبر شبكة للنزل عرفت وتشعبت كانت في عهد الإمبراطورية الرومانية. حيث أن النزل انتشرت على طول الطرق الرئيسية في المدن والقرى في ذلك العهد وكان البعد بين النزل والآخر حوالي ٢٥ ميلاً أي ما يعادل (٤٠،٢٥ كيلومتر).

وجود الطبقات في ذلك الوقت أظهر تأثيراً أيضاً على مؤسسات الضيافة في ذلك الوقت، حيث أن إدخال المسافرين في النزل كان على أساس طبقي. المسافرين العاديين والتجار من الطبقة البسيطة لم يتم إنزالهم أبداً بجانب موظفي الحكومة وممثليها. هذا الوضع أثر على طريقة إعمار وبناء النزل، حيث أن نزل الأشخاص ذوي الطبقة الراقية في ذلك الوقت من ممثلي الدولة وموظفيها تم بناءها وفقاً لأهم معايير البناء والديكور في ذلك الوقت.

لعب دوراً كبيراً في تطور مؤسسات الضيافة في ذلك الوقت أيضاً تطور العلاقات التجارية في الشرق القديم (آسيا وجنوب القوقاز). حيث أنه على أراضي هذه الأقاليم نشأت علاقات تجارية ضخمة ولأجل إيجاد مبيت للقوافل تم إنشاء خانات خاصة على طول طرق القوافل التجارية لتقديم المبيت لأصحابها. وكما كان معروفاً هذه النزل أو الخانات تضمنت أمكنته لمبيت التجار والمسافرين وأمكنة للجملان التي بواسطتها كانت تحمل البضائع للتجارة. هذه النزل أحاطت بالأسوار لحماية المسافرين والتجار من الرياح والأمطار واللصوص وغيرها من العوامل. وبعد سقوط الإمبراطورية الرومانية في عام ٤٧٦ م بدأت مرحلة جديدة من مراحل تطور مؤسسات الضيافة.

المراحل الثانية: فترة العصور الوسطى

العادات والتقاليد الدينية أظهرت تأثيراً كبيراً على تطور مؤسسات الضيافة في العصور الوسطى. في هذه الفترة ازدادت أعداد الناس المنشدين للحج إلى الأماكن الدينية المقدسة. حيث أن الكنائس أجبرت الأديرة على تقديم خدمات الطعام والمبيت للحجاج مجاناً.

بالإضافة إلى ذلك يمكن القول بأن معظم المسافرين كانوا يسافرون بغرض زيارة الأماكن المقدسة وهذا ما دفع إلى بناء هذه النزل بجانب هذه الأماكن الدينية ليخدم فيها العبيد الذين عملوا في الأديرة لخدمة القديسين. في القارة الأوروبية عمل الإمبراطور شارلمان على بناء بيوت خاصة يلقى فيها المسافرون الترحيب الحار وخدمة الطعام من الفواكه والمكسرات والمشروبات بشكل مجاني واللحقة المجانية وأسرة للمرضى ومكان لدفن الموتى.

تقديم الأديرة للخدمات المجانية للحجاج والمسافرين أعاد تطور مؤسسات الضيافة الخاصة. تطورت النزل والحانات الخاصة في أواخر العصور الوسطى في إنكلترا وخاصة في فترة الإصلاحات عندما عمل الملك الإنكليزي الثامن (هنري) على علمنة الأديرة (التحرر من الكنيسة في مختلف الأنشطة الاجتماعية والفكرية وغيرها). وبالتالي لا أحد على الإطلاق من المسافرين بعد ذلك استطاع التوقف في النزل للمبيت والإطعام بشكل مجاني بل كان عليه النزول في البيوت الخاصة والمخصصة لذلك.

كثر سفر الناس في فترة العصور الوسطى وهذا ما أدى إلى زيادة أعداد النزل المت茅وضعة على الطرق. حيث أصبح المسافر يأكل ما معه من طعام أو يشتري شيئاً ما للأكل من صاحب النزل غالباً ما كان يباع اللحم والخبز والسمك أو الدجاج.

في عام ١٨٣٨ عمل القانون الإنكليزي على إغلاق كل النزل العامة وخاصة بعدما اتخذ البرلمان الإنكليزي قراراً بنقل البريد عن طريق السكك الحديدية بعد ظهورها.

بقيت النزل الخاصة منتشرة لفترة طويلة حتى منتصف القرن التاسع عشر وبعدها توقف عمل هذه النزل لفترة زمنية بسيطة مع ظهور طرق السكك الحديدية لتعاود هذه النزل الظهور مع ظهور السيارات ولكن هذه المرة ظهرت هذه النزل بشكل جديد وهو الموتيلات.

المراحل الثالثة: العصر الحديث

أول فندق تم افتتاحه في الولايات المتحدة الأمريكية في نيويورك وكان مؤلفاً من ٧٠ غرفة ويدعى سيتي أوتيل وذلك في عام ١٧٩٤.

في عام ١٨٢٩ افتتح في بوسطن الفندق الأول الذي يعتبر من الدرجة الأولى، حيث فيه بدأ تسجيل الضيوف ووُضعت أقسام على أبواب الغرف ووُضعت مواد الغسل في الغرف مجاناً. افتتاح هذا الفندق الآنف الذكر اعتباره الظرفة في بداية صناعة الضيافة الراقية.

في عام ١٨٩٨ افتتح في لندن **otel Savoy** في الوقت الحالي يدعى **Ritz-Carlton** ومنتشرة في عدة دول. في هذا الأوتيل تم افتتاح مطعم ليكون هذا الحدث ثورة جديدة في تنظيم عمل المطاعم في الفنادق. مدير هذا الفندق **Cesar Ritz** وشيف المطبخ في المطعم **Auguste Escoffier** هما أول من اقترحوا بأنه يجب على زوار المطعم والفندق أن يحضروا في ملابس سهرة خاصة للعشاء والغداء كما عملوا على اقتراح فرقة موسيقية لتعزف الألحان. اعتبر رايت أن أهم صفة يجب أن تتوفر لدى مدير الفندق والمطعم هي القدرة على التواصل والتعامل مع الزبائن. إلى يومنا هذا وإنسم رايت للفنادق مرتبطة بالأناقة والروعة في الخدمة والأداء.

في عام ١٨٥٢ كل فندق في أمريكا كان له شيف فرنسي خاص كما تم تطبيق فكرة ما يسمى المخطط الإنجليزي (التعريفة الإنكليزية) للدفع على الخدمات الفندقية والذي بموجبه الزبون يدفع على الغرفة فقط أما الطعام يستطيعون طلبه من مطعم الفندق أو أي مكان آخر خارج الفندق كما يرغبون.

المراحل الرابعة: الفترة المعاصرة

في القرن العشرين حققت صناعة الضيافة ازدهاراً كبيراً ومن الأوائل في هذا الازدهار أوروبا وأمريكا فهم أصحاب كل جديد في مجال تنظيم عمل الفنادق والمطاعم، كما أنه في هذا القرن انتشرت السلاسل الفندقية.

في الوقت الراهن اتجاهات تطور صناعة الضيافة تتميز بما يلي:

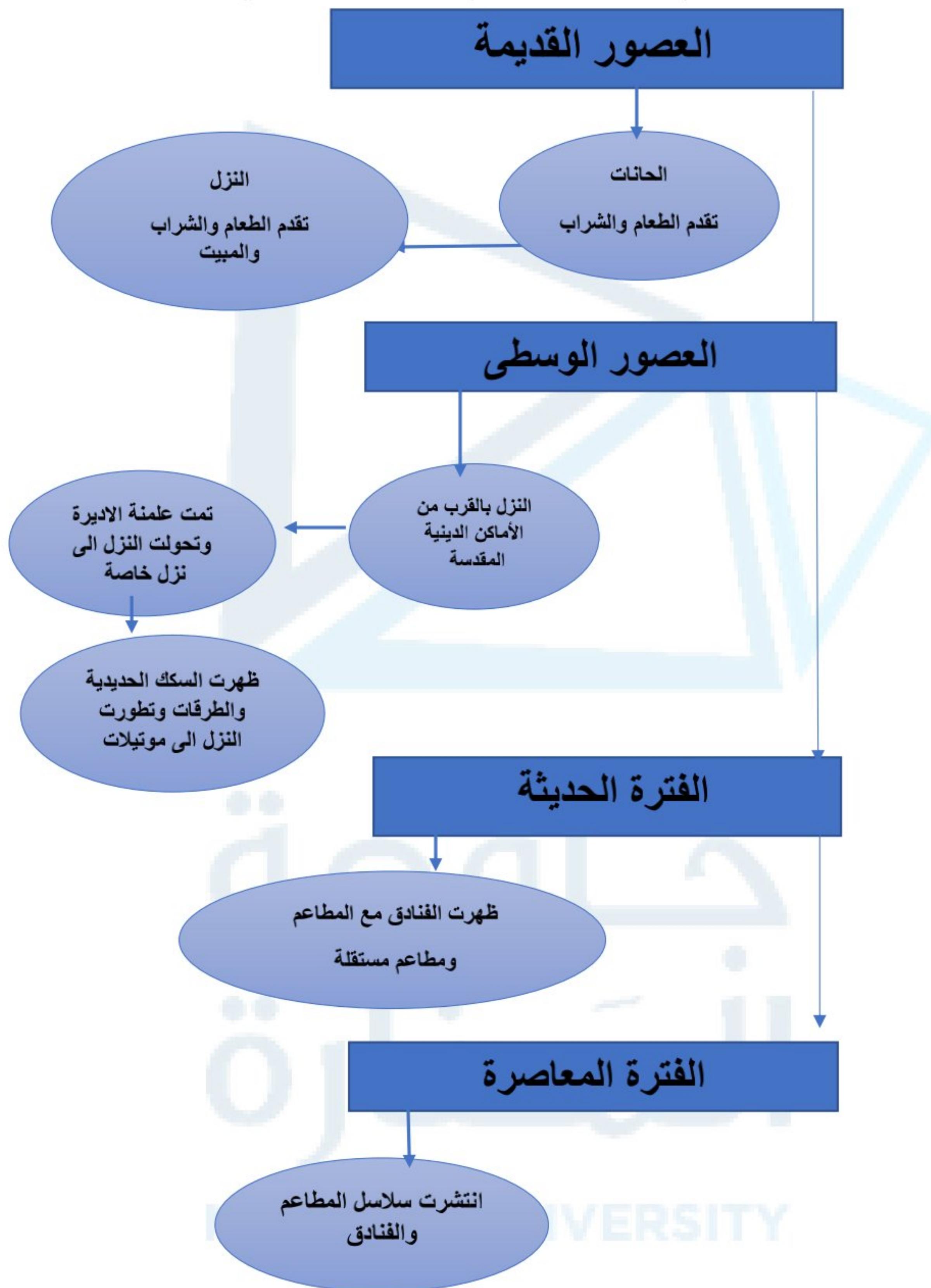
١. تعمق التخصص في الفنادق والمطاعم
٢. انتشار السلاسل العالمية للفنادق والمطاعم
٣. استخدام التكنولوجيا في عمل المطاعم والفنادق.

في يومنا المعاصر أصبحنا نشاهد الفنادق والمطاعم الفاخرة جداً ببنائها وخدماتها وإمكانياتها المادية. وكما نلاحظ توجه المطاعم والفنادق باتجاه التخصص بحيث أصبح نشاط الفنادق والمطاعم موجهة نحو شريحة معينة من الزبائن والسياح. على سبيل المثال: نجد المطعم الصيني أو المطعم الإيطالي أو مطعم البيتزا أو مطعم الهمبرغر أو مطعم كلاسيكي أو إيطالية وغيرها.

أما بالنسبة للفنادق نجد فنادق بالقرب من المحطات وفنادق على الشواطئ وفنادق في أماكن الثلوج وفنادق في أماكن توفر بيئة علاجية وغيرها وكل مما ذكر موجه إلى فئة ترغب بالخدمة المقدمة من قبل الفندق. تخصصات المطاعم والفنادق قادت إلى التطور الأكثر للسلاسل العالمية وهذا ما يعني شوطاً جديداً في تطور معايير الخدمة.

المقصود بالسلسلة مجموعة من الفنادق أو المطاعم التي تندرج تحت نفس المسئولية ولها إدارة واحدة ولكن تنتشر في عدة أماكن أو عدة دول، وعادة مبني الفنادق أو المطاعم تكون ملكاً للإدارة أو مستأجرة.

التطور التاريخي لمؤسسات الضيافة (مؤسسات مبيت واطعام)



ثانياً: تصنيف مؤسسات المبيت (اماكن الإقامة المؤقتة)

أنواع مؤسسات المبيت المؤقت (الإقامة) في الجمهورية العربية السورية
الفندق:
١. هو منشأة سياحية
٢. مجهزة بوسائل الراحة
٣. ومحصصة للمبيت المؤقت وتقديم الخدمات السياحية الأخرى تبعاً لتصنيف المنشأة،
٤. يضم عدداً من الغرف لا يقل عددها عن حد أدنى حسب تصنيف المنشأة الذي تحدده الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة،
٥. كما يجب أن يكون الفندق مجهزاً بالتجهيزات والمفروشات التي تحددها الأنظمة المذكورة،
٦. وتعتبر من عناصر الفندق إضافة إلى الخدمات ونشاطات النزلاء والرواد النشاطات الترفيهية والثقافية والتجارية التي تشكل جزءاً منه وتستثمر ضمنه
٧. وكذلك أجنبة المبيت المنفصلة (بنغالو) والمشادة ضمن حدوده .
البنغالو
الشاليه
الموتيل
النزل (الاستراحة)
الفنادق التراثية
فنادق الإقامة
وحدة المبيت المفروشة المعدة للإيجار السياحي
الدور المفروشة (بنسيون)
حمام المياه المعدنية
المجمع السياحي
المخيم
الشقق السياحية (عدل اسمها لاحقاً لتسمى وحدات الإشتاء والإصطيف)
الأصدقاء والأقارب كوسائل إنزال مجانية

MANARA UNIVERSITY

تصنيف مؤسسات المبيت المؤقت وفقاً لمنظمة السياحة العالمية

المجموعات	الفئات	التصنيفات
١. الفنادق ٢. المؤسسات المماثلة (المؤسسات، البنسيون، الفنادق الشاطئية، بيوت الضيافة او النزل، النادي الليلي مع غرف - الكازينو-)، اوتيل غارنيه ،Aparthotel,Aotiel بوتيك وغيرها).	الفنادق ومرافق الانزال المماثلة	وسائل الانزال الجماعية للسياح يجب أن تتمتع بمواصفات معينة وتنو افرفها خدمات معينة
الفنادق العلاجية، المصحات (المنتجعات بالقرب من اماكن مياه معدنية او طبيعة جذابه وهادئه hotel spa,(health resort) المخيمات او معسكرات العمل والاستجمام Camp مراقب اقامة على شكل وسائل النقل Rotel Floatel , Botel Flaytel او سفن الكروز Alpotel	المؤسسات المتخصصة	
مساكن مخصصة للراحة والاستجمام (الشاليه الجبليه). مؤسسات جماعية اخرى (البنغالو bungalow)	مرافق جماعية اخرى	
استئجار المنازل الخاصة (منازل مستأجرة من أفراد) غرف مستأجرة ضمن منازل عائلات غرف مستأجرة من افراد او مؤسسات خاصة (مكاتب عقارية) الاقامة المقدمة مجاناً من قبل الاقارب او المعارف	وسائل الانزال الفردية	وسائل الانزال الفردية للسياح خاصة بأفراد والمهم أن تقدم خدمة المبيت

Rotel



MANARA UNIVERSITY



Botel



Flaytel

MANARA UNIVERSITY



Bungalow



MANARA UNIVERSITY

محاضرات مقرر إدارة الفندق والمجتمع لطلاب قسم الإدارة
السياحية والفندقية في جامعة المنارة مدرس المقرر: د. رنا إبراهيم داود © مدرس في كلية السياحة في جامعة طرطوس



ثالثاً: تعريف الفندق

الكثير من الكتاب في مجال الضيافة يعتبرون أن كلمة الفندق منحدرة من الكلمة اللاتينية (hospitalis) وتعني المضيف أو الشخص المحب والمُرحب بالضيوف. والبعض الآخر يعتبر أن الكلمة الإنكليزية (hospitality) وتعني الضيافة منحدرة من الكلمة الفرنسية (hospice) وتعني (البيت المخصص للفقراء والمساكين والمرضى وغيرهم *مأوى*). حيث أن كلمة أوتيل أو فندق بُدء باستخدامها في نهايات القرن التاسع عشر تقريبا.

التعريف العام للفندق: هو عبارة عن مؤسسة إنزال مقدمة لزوارها مجموعة من الخدمات من أهمها خدمة الإنزال (المبيت) والإطعام.

و قبل أن نعرف الفندق وفقاً لمنظمة السياحة العالمية لابد من التنويه إلى أن مفهوم (وسيلة الإنزال) هو عبارة عن أي مؤسسة مقدمة لخدمة المبيت (الإنزال أو التسكين). أما منظمة السياحة العالمية نوهت إلى أن وسيلة الإنزال: هي عبارة عن أي مؤسسة مقدمة لخدمة المبيت بصورة منتظمة أو دورية (فصلية).

تعريف منظمة السياحة العالمية للفندق: هو النوع الأهم من بين مؤسسات الإنزال والذي يجب أن يتمتع بالخصائص التالية:

- يجب أن يضم الفندق عدد معين من الغرف حسب قوانين البلد الذي يقع فيه.
- يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخدمات الإلزامية (تنظيف الغرف والحمامات وتبديل الشراشف والمناشف يومياً وخدمة الغرف).
- مجموعة معينة من الخدمات الإضافية.
- بالإضافة إلى ذلك وفقاً لمنظمة السياحة العالمية جميع الفنادق يجب أن تكون مصنفة في فئات أو درجات وفقاً لتجهيزاتها وتعدد وتنوع خدماتها الإضافية وإمكانياتها المادية.

تعريف الفندق وفقاً لوزارة السياحة السورية: هو

١. منشأة سياحية
٢. مجهزة بوسائل الراحة
٣. مخصصة للمبيت المؤقت والخدمات السياحية الأخرى تبعاً لتصنيف المنشأة
٤. تضم عدداً من الغرف لا يقل عددها عن حد أدنى حسب تصنيف المنشأة الذي تحدده الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة
٥. كما يجب أن يكون الفندق مجهزاً بالتجهيزات والمفروشات التي تحددها الأنظمة المذكورة
٦. وتعتبر من عناصر الفندق إضافة إلى الخدمات ونشاطات النزلاء والرواد
٧. النشاطات الترفيهية والثقافية والتجارية التي تشكل جزءاً منه وتستثمر ضمه وكذلك أجنبية المبيت المنفصلة (بنغالو) والمشادة ضمن حدوده.

رابعاً: تعريف المنتجع

هو عبارة عن مؤسسة إقامة مؤقتة تميز عن غيرها من مؤسسات الإقامة الأخرى بوجودها في مناطق طبيعية بالقرب من البحار أو المحيطات او الجبال او الانهار، وبأنها تتضمن مجموعة من الخدمات الصحية والعلاجية المتكاملة او احداها (كمامات السباحة ذات المياه المعدنية، توفر الطين العلاجي، المناخ والطبيعة الخلابة لذوي النقاوة، وغيرها من خدمات التدليك والمساج والعلاج بالأعشاب وتقديم الطعام الدايت والصحي حصراً).

يوجد اليوم نوع مميز جداً من المنتجعات يدعى Spa Resort يقدم مجموعة متنوعة جداً من الخدمات الصحية والعلاجية والتجميلية ويتوارد في المناطق الطبيعية الخلابة او الساحلية.





جامعة
المنارة
MANARA UNIVERSITY

محاضرات مقرر إدارة الفندق والمجتمع لطلاب قسم الإدارة
السياحية والفندقية في جامعة المنارة مدرس المقرر: د. رنا إبراهيم داود © مدرس في كلية السياحة في جامعة طرطوس